



# CÓDIGO DE CONDUCTA

DICIEMBRE 2023

coface  
FOR TRADE

# RESUMEN

MENSAJE DEL CEO 3

NUESTROS VALORES 4

1. NUESTROS VALORES 5

2. NUESTRAS RESPONSABILIDADES 7

EMPLEADOS DE COFACE

GERENTE DE COFACE

SANCIONES POR INFRACCIONES

HACER UNA ALERTA DE DENUNCIA

3. PRINCIPIOS DE CUMPLIMIENTO 14

CRIMEN FINANCIERO

- Lavado de dinero
- Sanciones
- Fraude
- Soborno

CLIENTE Y PROTECCIÓN DE DATOS

- Protección de los clientes
- Privacidad y protección de datos
- Seguridad informática
- Seguridad y continuidad del negocio

ÉTICA PROFESIONAL

- Conflicto de intereses
- Relaciones con proveedores

MERCADOS

- Uso de información privilegiada
- Reglas del mercado

# MENSAJE DEL CEO

Coface lleva 70 años operando con éxito y ahora está presente en más de 60 países. El mundo evoluciona a un ritmo vertiginoso y tenemos que cumplir, en los múltiples mercados en los que operamos, con regulaciones más exigentes y con expectativas cada vez mayores de nuestros clientes, empleados, accionistas y público en general.

Juntos, podemos triunfar a través de nuestro compromiso y del respeto de nuestros valores: Enfoque en el cliente, experiencia, colaboración, coraje y responsabilidad y, en la base de todo, la integridad.

Sin importar cuáles sean nuestras actividades o posiciones, nuestras acciones no son lo único que importa, sino también nuestra conducta, la cual asegura que sigamos siendo ejemplares. Sin embargo, esto no siempre es evidente en nuestras operaciones a nivel global, las cuales son inherentemente complejas y están sujetas a regulaciones rigurosas.

Este Código de Conducta brinda una variedad de principios simples pero críticos para guiarnos a cada uno de nosotros en nuestras responsabilidades diarias. Proporciona asesoramiento para identificar situaciones que podrían cruzar la línea y orientación respecto a cómo abordar dichas situaciones.

Es fundamental que cada empleado conozca, comprenda y aplique las normas y principios de este Código. Los gerentes deben asegurarse de que sea respetado y dar el ejemplo para proteger la calidad de nuestras relaciones comerciales en todas nuestras operaciones y mercados.

Les agradezco su compromiso y vigilancia para proteger nuestra integridad, que es esencial para el crecimiento exitoso y sostenible de nuestro Grupo.



XAVIER DURAND

COFACE SE COMPROMETE A OPERAR ÉTICAMENTE Y CON RESPONSABILIDAD EN TODOS SUS NEGOCIOS EN EL MUNDO. NUESTRA CARTA DE VALORES ESTABLECE EL MARCO QUE GUÍA A LOS PRINCIPIOS OPERATIVOS DE NUESTRO NEGOCIO Y EL COMPORTAMIENTO DE TODOS LOS QUE FORMAMOS COFACE.

### ENFOQUE EN EL CLIENTE

Nuestros clientes y socios son nuestra principal prioridad.

Ponemos la satisfacción del cliente en el centro de nuestro negocio. Ofrecemos productos y servicios que se adaptan a las necesidades del cliente porque estamos conectados con el mercado, entendemos las tendencias macroeconómicas, los movimientos de la competencia y porque sabemos escuchar con atención y ser flexibles.

De esta manera, construimos y mantenemos relaciones sólidas y duraderas con nuestros clientes, corredores y socios.

### COLABORACIÓN

Trabajamos con el espíritu de "una Coface": cooperando entre funciones, departamentos y países, informando y ayudando a nuestros colegas a lograr nuestros clientes y socios alrededor del mundo.

Somos transparentes y nos comportamos con integridad en nuestras relaciones profesionales.

Valoramos la contribución de todos y nos tomamos el tiempo para celebrar nuestros éxitos. Fomentamos el intercambio y el apoyo en toda nuestra red de entidades mundiales y socios externos para aprovechar mejor nuestra riqueza de experiencia y lograr un desempeño excepcional

### EXPERTICIA

Nos esforzamos continuamente por lograr la excelencia en nuestros campos de especialización: información y suscripción de calidad, conocimiento profundo de nuestros mercados y sectores, investigación económica de primer nivel... Para ello, apostamos por fortalecer nuestro liderazgo y gestión de personas.

Así es como nos aseguramos de adelantarnos a las tendencias de riesgo y proponer las soluciones óptimas para facilitar y desarrollar los negocios de nuestros clientes.

### VALOR Y RESPONSABILIDAD

Estamos empoderados y asumimos la responsabilidad de nuestras decisiones, nuestras acciones y sus consecuencias.

Comunicamos y explicamos las bases de nuestras decisiones comerciales y de suscripción a clientes y socios de forma proactiva.

Logramos el equilibrio adecuado entre crecimiento y riesgo. Nuestros procesos de delegación y presentación de informes son transparentes y los estratégicos y presupuestarios, participativos. Adoptamos nuevas ideas, somos pioneros y probamos la innovación en todo nuestro negocio para servir mejor a nuestros clientes.

# 1

# NUESTROS VALORES

federico\_ruiz  
2024-01-04 16:24:34  
2024-01-04 16:25:56.....  
Somos transparentes y nos comportamos con integridad en nuestras relaciones profesionales de confidencialidad.

# ¿QUÉ ES CUMPLIMIENTO?

EL TÉRMINO CUMPLIMIENTO DESCRIBE EL REQUISITO DE ACTUAR EN CONFORMIDAD CON LAS LEYES, POLÍTICAS Y REGULACIONES APLICABLES, ASÍ COMO LOS PROCESOS IMPLEMENTADOS POR COFACE PARA GARANTIZAR QUE SU ADMINISTRACIÓN Y SUS EMPLEADOS CONOCEN Y TOMAN MEDIDAS PARA CUMPLIR CON LAS LEYES, POLÍTICAS Y REGULACIONES PERTINENTES.

## EL CUMPLIMIENTO OPERA EN DOS NIVELES

- Cumplimiento de las leyes y reglamentos que rigen la industria aseguradora así como todas las
- actividades de Coface, ya sea a nivel global o en jurisdicciones específicas.
- Cumplimiento de los sistemas internos de políticas y controles de Coface que se han implementado para lograr el cumplimiento de las leyes y regulaciones.



## INTEGRIDAD

La integridad es la base sobre la que se construyen nuestros valores corporativos.

En toda Coface cumplimos con los más altos estándares de ética y conducta profesional. Somos honestos, sinceros y transparentes en todos nuestros tratos y cumplimos al 100% tanto con las normas internas del Grupo como con la normativa que rige nuestros negocios en los mercados en los que operamos.

# 2. NUESTRAS RESPONSABILIDADES

A photograph of a woman with long dark hair, smiling and looking towards the camera. She is wearing a blue button-down shirt and has her arms crossed.

# LAS RESPONSABILIDADES DE TODOS LOS EMPLEADOS DE COFACE

**TODOS LOS EMPLEADOS DEBEN CONTRIBUIR A LA CULTURA DE CUMPLIMIENTO DE COFACE ENTENDIENDO SUS POLÍTICAS Y ACEPTANDO SU COMPROMISO CON LA INTEGRIDAD Y ACTUAR PARA HACER CUMPLIR EL CUMPLIMIENTO Y EVITAR VIOLACIONES.**

## ENTENDER LAS POLÍTICAS DE COFACE PARA CUMPLIR CON LAS LEYES Y REGULACIONES APLICABLES

- Obtener una comprensión básica de los requisitos de la política resumidos en el Código de Conducta.
- Conocer los detalles de las políticas relevantes para su trabajo.
- Consultar el WeConnect para conocer las políticas del grupo completas y actualizadas.
- Seguir las políticas y procedimientos locales además de los descritos en el Código de Conducta.
- Hacer cualquier pregunta respecto de las políticas a su gerente o Responsable de Cumplimiento.

## INFORMAR PROBLEMA O PREOCUPACIÓN DE CUMPLIMIENTO

- Plantear de inmediato cualquier inquietud respecto a posibles violaciones de cualquier política.
- Conoce los distintos canales para la presentación de alertas de integridad: tu Gerente, tu Gerente de Recursos Humanos, tu Gerente de Cumplimiento. Los canales específicos para preocupaciones de integridad, incluyendo al Ombudsperson y los canales accesibles al público a través del sitio web de Coface o [whistleblowing@coface.com](mailto:whistleblowing@coface.com) / [ombuds@coface.com](mailto:ombuds@coface.com)
- Cooperar en investigaciones relacionadas con preocupaciones de integridad.

## ACTUAR PARA PREVENIR PROBLEMAS DE CUMPLIMIENTO SI ES APROPIADO

- Estar informado y cumplir con las políticas de Coface que afectan sus responsabilidades laborales.
- Tener en cuenta los requisitos regulatorios específicos del país en el que trabaja y que afectan su negocio.
- Informar de inmediato cualquier señal de alerta o problema potencial que pueda conducir a una infracción del cumplimiento normativo.
- Tratar siempre a los reguladores de manera profesional, con cortesía y respeto.
- Asegurarse de coordinar con las funciones comerciales y de soporte cuando trabaje con los reguladores o responda a sus solicitudes.

## AMBIENTE DE TRABAJO

- Los empleados deben poder trabajar en un ambiente positivo que promueva la seguridad y refleje los valores de respeto por las personas y colaboración, hacia colegas, subordinados y gerentes, clientes, proveedores y terceros con quienes interactuamos.

## EJEMPLARIDAD DE LOS GERENTES

- Los gerentes deben ser ejemplares en la forma en que desempeñan sus responsabilidades de monitoreo.
- Deben asegurarse de que su comportamiento no se perciba como acoso o intimidación, y que todos los miembros de sus equipos sean tratados con respeto y dignidad por todos los otros miembros del equipo.
- En relación con el trabajo, los gerentes deben fijar especial atención al bienestar y la salud mental de los empleados de los que son responsables.

## RESPECTO A LA PRIVACIDAD

- Los empleados deben respetar la privacidad y los datos personales de todas las personas, de conformidad con la normativa aplicable en su país.

## PRINCIPIOS DE NO DISCRIMINACIÓN, DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

- Los empleados deben garantizar un ambiente de trabajo libre de discriminación de cualquier tipo, ya sea por edad, género, orientación sexual, cultura o nacionalidad, religión, salud, discapacidad o cualquier otra diferencia.
- Estos principios se los deben seguir especialmente en el proceso del reclutamiento, la contratación, el entrenamiento, la evaluación, las revisiones salariales y la promoción, que se deben basar exclusivamente en el mérito, en las habilidades y en el desempeño individual.
- Más allá de los principios de no discriminación mencionados anteriormente, los empleados deben ser promotores de un entorno inclusivo, en el que todos deben sentirse valorados por lo que son, independientemente de las diferencias.
- Coface ha definido una política de diversidad e inclusión que especifica nuestros compromisos en este ámbito.



# LAS RESPONSABILIDADES DE TODOS LOS GERENTES DE COFACE

ADemás de sus responsabilidades como empleados, los gerentes también tienen las siguientes responsabilidades de construir un entorno para prevenir, detectar y responder a problemas de cumplimiento.

## MANTENER UNA CULTURA DE CUMPLIMIENTO

- Crear una cultura de cumplimiento en la que los empleados comprendan sus responsabilidades y se sientan cómodos planteando inquietudes sin temor a represalias.
- Fomentar la conducta ética y el cumplimiento de la ley apoyando activamente los esfuerzos de cumplimiento.
- Considerar los esfuerzos de cumplimiento al evaluar y recompensar a los empleados.
- Garantizar que se proporcione entrenamiento respecto a las políticas de Coface y la legislación aplicable a los empleados y (cuando corresponda) a terceros.

## PREVENIR PROBLEMAS DE CUMPLIMIENTO

- Identificar los riesgos de cumplimiento empresarial.
- Asegurarse de que los procesos, diseñados para abordar sus áreas de riesgo particulares, se comuniquen a todos los empleados y se implementen de manera efectiva.
- Asignar los recursos necesarios al programa de cumplimiento de la empresa.

## DETECTAR PROBLEMAS DE CUMPLIMIENTO

- Implementar medidas de control permanentes para detectar riesgos más altos de cumplimiento y/o violaciones.
- Promover un sistema eficaz de defensor del pueblo.
- Asegurarse de que se realicen revisiones periódicas de cumplimiento, con la asistencia de los líderes de cumplimiento empresarial y/o la auditoría interna.

## RESPONDER A LAS CUESTIONES DE CUMPLIMIENTO

- Tomar con prontitud las medidas necesarias para corregir las deficiencias de cumplimiento identificadas.
- Si es necesario, tomar las medidas disciplinarias apropiadas.
- Notificar, en su caso, a las autoridades de supervisión, en colaboración con los departamentos Legal y de Cumplimiento.

## LIDERAZGO

- Asegurarse de que usted y su equipo participen en abordar la política regulatoria, cumplir con los requisitos regulatorios y gestionar los riesgos relacionados.
- Integrar los requisitos regulatorios en los procesos operativos.

## EVALUACIÓN

- Determinar los reguladores clave y los requisitos reglamentarios que afectan sus operaciones comerciales a nivel mundial.

## RECURSO

- Asignar responsables para todas las áreas de riesgo regulatorio y asegurarse de que se coordinen con las autoridades pertinentes.
- Coordinar con el equipo correspondiente para gestionar eficazmente asuntos regulatorios y de cumplimiento.

## ANTICIPACIÓN

- Implementar una efectiva vigilancia regulatoria.
- Incluir regulaciones relevantes en sus evaluaciones de riesgos.

## RELACIÓN

- Desarrollar y mantener relaciones efectivas con las autoridades relevantes en coordinación con Cumplimiento.
- Trabajar de manera proactiva con los reguladores en el desarrollo de regulaciones que logren objetivos de políticas de manera eficiente y efectiva.

## CONTROL

- Asegurar que las acciones correctivas respecto a las recomendaciones emitidas por los reguladores y auditores internos sean monitoreadas de cerca e implementadas de manera efectiva.

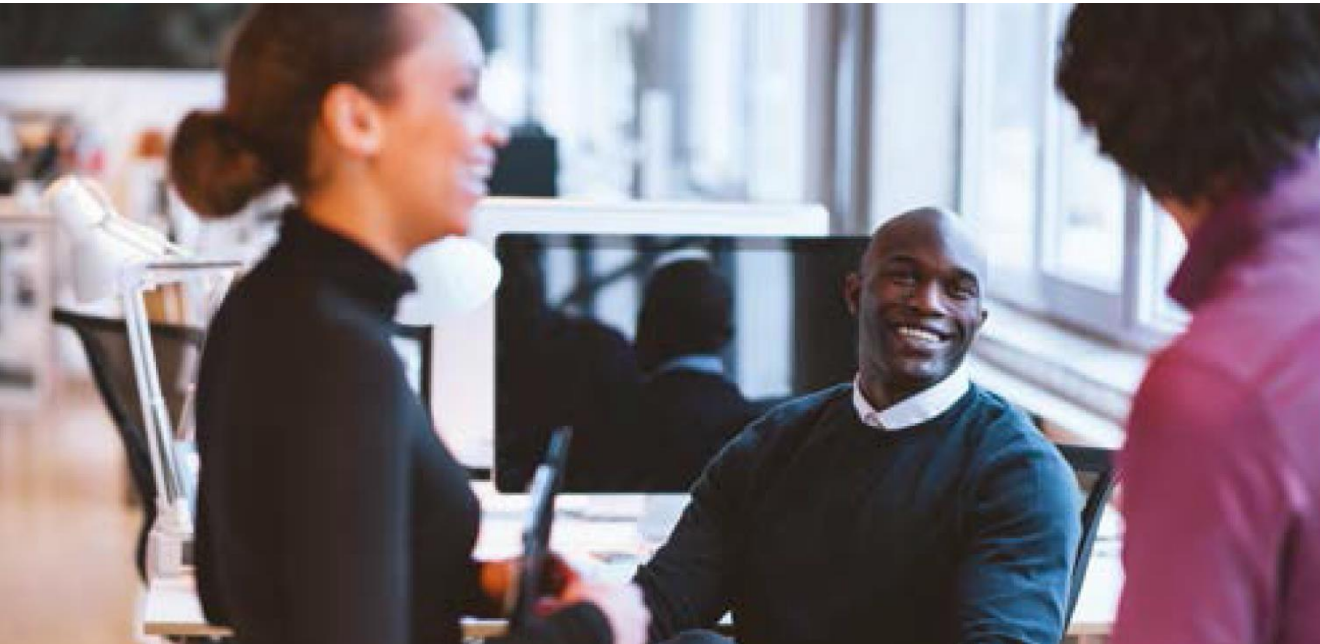


# SANCIONES POR COMPORTAMIENTO INDEBIDO

LOS EMPLEADOS Y GERENTES QUE VIOLAN LAS POLÍTICAS DE COFACE ESTÁN SUJETOS A ACCIONES DISCIPLINARIAS QUE INCLUYEN LA TERMINACIÓN DEL EMPLEO.

## MALA CONDUCTA QUE SUELE RESULTAR EN SANCIONES DISCIPLINARIAS INCLUYE:

- Violar leyes o regulaciones.
- Solicitar a otros que violen una política de Coface.
- No informar de inmediato una violación conocida o una instrucción interna.
- No cooperar en las investigaciones de Coface respecto a posibles violaciones de políticas.
- Represalias contra otro empleado por denunciar irregularidades.
- No tomar medidas correctivas inmediatas para solucionar los incumplimientos identificados de las políticas, leyes y regulaciones de Coface.



# HACIENDO UN ALERTA DE DENUNCIAS

SI USTED TIENE CONOCIMIENTO, YA SEA DIRECTAMENTE O NO, DE UN PRESUNTO O SOSPECHA DE INCUMPLIMIENTO DE LA LEY, DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DE COFACE O DE UNA AMENAZA AL INTERÉS GENERAL, USTED TIENE LA RESPONSABILIDAD DE EMITIR UNA ALERTA DE DENUNCIAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE DENUNCIA DEFINIDOS EN EL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS DEL GRUPO.

## ¿POR QUÉ HACER UNA ALERTA?

- Deberíamos hacer la alerta lo antes posible: cuanto más esperemos para abordar la situación, peor puede llegar a ser.
- Enviar una alerta protege a Coface, a sus empleados y a sus partes interesadas.
- Todas las alertas se reciben, escalan, procesan y archivan de manera imparcial y confidencial. Cada situación se maneja sin prejuicios, con total objetividad y su identidad se trata de forma confidencial, desde la recepción de la denuncia hasta el final del período de retención de datos.
- Las represalias violan la política de Coface: Coface prohíbe absolutamente las represalias contra cualquier persona que haya dado una alerta en buena fe. Las represalias son motivo de sanciones disciplinarias que pueden incluir el despido.

## QUÉ SUCEDE CUANDO SE HACE UNA ALERTA

Los incidentes presuntos o sospechados relacionados con una violación de la ley, del Código de Conducta de Coface o una amenaza al interés general serán investigados, de acuerdo con el siguiente proceso:

- Se designa el equipo/función apropiado para llevar a cabo futuras investigaciones por el Foro de Denuncias o por el Ombudsperson, dependiendo del primer canal con el que contacte el denunciante.
- El equipo/función específicamente designado luego lleva a cabo investigaciones y determina la veracidad de los hechos alegados por medio de entrevistas y/o revisión de documentos. Las conclusiones se presentan al Foro de Denuncias o al Ombudsperson.

- Cuando se demuestra que el caso es correcto, se toman todas las medidas correctivas necesarias para poner fin a la situación denunciada y/o garantizar que la situación no volverá a ocurrir. Se lleva a cabo un seguimiento adecuado.
- Durante la gestión de su alerta, el denunciante tiene derecho a la información y recibe un acuse de recibo, una retroalimentación adecuada y una notificación de cierre del resultado.

## CÓMO HACER UNA ALERTA

- Puede hacer una alerta de forma verbal o por escrito.
- Además, se puede generar una alerta de forma anónima.
- Sin embargo, no se le recomienda que lo haga, para que las investigaciones se lleven a cabo de manera adecuada. Además, Coface está fuertemente comprometida con la protección de quienes dan una alerta de buena fe. Si se identifica, podremos hacer un seguimiento con usted y brindarle retroalimentación.
- Como se describe en el procedimiento de denuncia de irregularidades del Grupo, hay varios canales disponibles para generar una alerta. Utilice el canal que sea más apropiado para usted.
- Dentro de su negocio, puede recurrir a:
  - Su gerente de RR. HH. designado;
  - Su responsable de Cumplimiento designado.
- Otros canales posibles:
  - El Ombudsperson de Coface en la siguiente dirección: [ombuds@coface.com](mailto:ombuds@coface.com);
  - El formulario en línea accesible en el sitio web público de Coface;
  - La dirección de correo electrónico genérica: [whistleblowing@coface.com](mailto:whistleblowing@coface.com)

# 3.

# PRINCIPIOS DE CUMPLIMIENTO

## 4 PREGUNTAS PREGUNTARSE

1. ¿Mis acciones son **legales**?
2. ¿Cómo los demás **verían** mis decisiones?
3. ¿Estoy preparado para ser **responsable** de la decisión?
4. ¿Es coherente con el **Código de conducta de Coface**?

## 4 RESPONSABILIDADES

1. **Sea** honesto, sincero, transparente y justo.
2. **Cumpla** con las leyes y regulaciones aplicables.
3. **Informe** cualquier problema o preocupación de cumplimiento.
4. **Actúe** para prevenir problemas de cumplimiento si es apropiado.



# CRIMEN FINANCIERO

## Antilavado de dinero

### REGLAS PARA RECORDAR

**SIGA EL PROCEDIMIENTO DE "DEBIDA DILIGENCIA DEL CLIENTE" (CDD);  
INFORME SU PREOCUPACIÓN SI PERCIBE ALGUNA ACTIVIDAD SOSPECHOSA.**



### QUÉ SABER

- Coface se compromete a cumplir plenamente con todas las leyes contra el lavado de dinero y el terrorismo en todo el mundo. Coface realizará negocios únicamente con clientes acreditados involucrados en actividades comerciales legítimas, con fondos derivados de fuentes legítimas.
- Las personas involucradas en actividades delictivas, como terrorismo, narcóticos, sobornos o fraude, pueden intentar "lavar" el producto de sus delitos para ocultarlo o hacerlo parecer legítimo.
- La mayoría de los países en los que opera Coface tienen ahora leyes contra el lavado de dinero, que prohíben llevar a cabo transacciones que involucren el producto de actividades delictivas.
- Una preocupación relacionada es que se puedan utilizar fondos legítimos para financiar actividades terroristas, lo que a veces se denomina "Lavado de dinero 'inverso'".
- Cada entidad de Coface debe implementar procedimientos de debida diligencia del cliente basados en el riesgo y tomar medidas razonables para prevenir y detectar operaciones sospechosas.
- No detectar las relaciones y transacciones con los clientes que ponen a Coface en riesgo puede dañar gravemente la integridad y reputación de Coface. Ten en cuenta que la Diligencia Debida del Cliente no se limita a un proceso administrativo, sino que requiere un análisis de toda la información recopilada.



### QUÉ HACER

- Cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables que prohíben el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, y que requieren la notificación de transacciones sospechosas.
- Comprenda cómo se aplican estas leyes y regulaciones a su negocio.
- Siga las reglas de su empresa con respecto a las formas de pago aceptables. Estar al pendiente y conozca los tipos de pagos que se han asociado con el lavado de dinero (por ejemplo, múltiples pagos en efectivo, transferencias cheques de viajero, o cheques a nombre de un cliente de un tercero desconocido).
- Si nota una señal de advertencia de actividad sospechosa, plantee su inquietud a un Responsable de Cumplimiento designado de Coface y asegúrese de resolverla rápidamente antes de continuar con la operación. Asegúrese de que la resolución esté bien documentada y de que todas las sospechas se mantengan estrictamente confidenciales ("denuncia").
- Familiarícese con las señales de alerta asociadas al Lavado de Dinero.



### A QUÉ FIJAR LA ATENCIÓN

- Un cliente, agente o socio comercial propuesto que se muestra reacio a proporcionar información completa, proporciona información insuficiente, falsa o sospechosa, o está ansioso por evitar los requisitos de mantenimiento de registros o informes.
- Pagos que utilizan instrumentos monetarios que no parecen tener ningún vínculo identificable con el cliente o han sido identificados como mecanismos de lavado de dinero.
- Intentos por parte de un cliente o socio comercial de pagar en efectivo.
- Órdenes, compras o pagos que sean inusuales o inconsistentes con el comercio o negocio del cliente.
- Estructuras de acuerdos inusualmente complejas, patrones de pago que no reflejan ningún propósito comercial real o condiciones de pago inusualmente favorables.
- Transferencias de fondos inusuales hacia o desde países no relacionados con la transacción o con el cliente.
- Operaciones que involucren ubicaciones de riesgo identificadas como paraísos fiscales o áreas de conocida actividad terrorista, narcotráfico o actividad de lavado de dinero.
- Operaciones que involucran a bancos extranjeros o offshore, o intermediarios financieros no bancarios.
- Estructuración de operaciones para evadir requisitos de mantenimiento de registros o presentación de informes (por ejemplo, múltiples transacciones por debajo de los montos umbrales reportables).
- Solicitudes de reembolso o pago de siniestros a un tercero no relacionado o a una cuenta desconocida o no reconocida.



### EN LA PRÁCTICA

**Un nuevo asegurado desea pagar su póliza en efectivo. ¿Puede aceptarlo?**

**Tiene dudas respecto a la legalidad de las operaciones de un cliente específico. ¿Qué debería hacer?**

**La capacidad económica de un cliente no es consistente con la política de exposición. ¿Debería ser esto motivo de preocupación?**

**Está a punto de pagar un siniestro y el asegurado le pide que lo pague el a una cuenta bancaria diferente. ¿Paga el siniestro a esa cuenta respecto a la base de que los detalles fueron proporcionados por el asegurado?**

**Un cliente pagó una prima en dólares de Hong Kong, pero solicita el pago de los siniestros en dólares estadounidenses sin un motivo legítimo. ¿Qué hace usted?**

- No, bajo ninguna circunstancia debe aceptar efectivo. Debe informar inmediatamente al Responsable de Cumplimiento de la oferta.
- Si detecta que un prospecto o un cliente, sus accionistas o ejecutivos, han sido vinculados a conductas poco éticas, actividades delictivas o tienen información reputacional negativa, debe informar a su Responsable de Cumplimiento local.
- Esto debería alertarle porque los ingresos provenientes de actividades ilegales podrían estar ocultos. Cualquier situación inusual o atípica se debe considerar una señal de alerta y debe notificarse al Departamento de Cumplimiento.
- Solo podemos pagar un siniestro a una cuenta que lleva el nombre del titular de la póliza o el de un beneficiario de pérdida designado. Pagar un siniestro a un tercero equivaldría a lavar dinero.
- Debe informar a su Responsable de Cumplimiento respecto de esta actividad sospechosa.

# Sanciones

## REGLAS PARA RECORDAR

**ASEGURAR QUE TODAS LAS CONTRAPARTES, LOS SUBYACENTES CUBIERTOS ASÍ COMO LOS PAÍSES IMPLICADOS NO ESTÉN SUJETOS A SANCIONES INTERNACIONALES.**



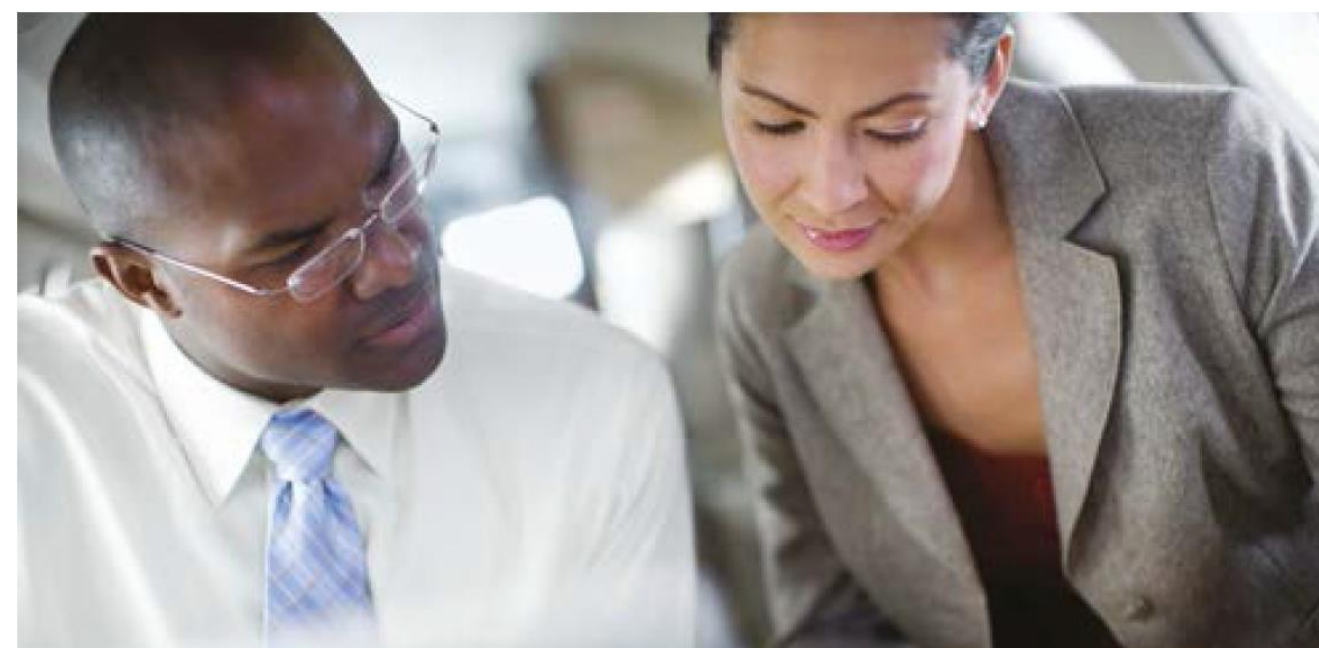
### QUÉ SABER

- Como parte de su política de Sanciones Globales, Coface cumple con las resoluciones emitidas por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas (ONU), así como con las leyes y regulaciones de la Unión Europea (UE), Francia y la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) de Departamento del Tesoro de los Estados Unidos.
- Además, Coface respeta las leyes y regulaciones locales respecto sanciones adicionales en los países donde opera.
- Coface prohíbe cobertura o cualquier operación que involucre, directa o indirectamente, a personas o entidades (incluidos clientes, proveedores, distribuidores, otras contrapartes, agentes o empleados) sujetas a medidas de congelación de activos impuestas por las listas de sanciones de la ONU, la UE, Francia, la OFAC u otras listas locales relevantes.
- Coface no cubre la venta de bienes que no cumplen con las sanciones internacionales.



### QUÉ HACER

- Siga las regulaciones y procedimientos aplicables en todos los países donde opera.
- Verifique la transacción subyacente y asegúrese de que no involucre países, personas, bienes o actividades sujetos a sanciones internacionales.
- Examina a todas las partes involucradas en su operación (socios comerciales, proveedores intermediarios, terceros, etc.).
- Seguir los procedimientos de "Debida Diligencia del Cliente", Sanciones Internacionales y Bienes de Doble Uso.
- No coopere con ninguna práctica comercial restrictiva que esté prohibida o penalizada de acuerdo con las normas y políticas de Coface o las leyes locales aplicables.
- Consulte a su gerente si una operación implica un conflicto entre las políticas de Coface y las leyes locales aplicables (por ejemplo, leyes adoptadas por Canadá, México y los miembros de la Unión Europea que bloquean ciertas restricciones de EE. UU.).



### A QUÉ FIJAR LA ATENCIÓN

- Cualquier elemento que sugiera que su cliente pueda estar intentando evadir sanciones.
- Respuestas evasivas, reacias o insatisfactorias de otro modo por parte de un cliente a preguntas respecto de la transacción subyacente respecto del uso final, el usuario final, las fechas de entrega o las ubicaciones de entrega.
- Participación de partes o actividades sospechosas de tener alguna conexión con el desarrollo de armas biológicas, químicas o nucleares, o misiles balísticos.
- Operaciones que involucran a un individuo o entidad sujeto a sanción gubernamental.
- Pólizas con información incompleta respecto a la operación subyacente (por ejemplo, el precio mostrado no refleja el valor total, la descripción de los bienes no está completa o el país de origen no está correctamente identificado).



### EN LA PRÁCTICA

La Empresa A, registrada en BVI, ofrece servicios de envío a todo el mundo. Mientras lleva a cabo una revisión KYC, descubres que una de sus embarcaciones está sujeta a sanciones debido a su participación en la venta de petróleo ruso en violación de las sanciones internacionales. ¿Qué hace usted?

**Debe informar a su Responsable de Cumplimiento inmediatamente.**

# Fraude

## REGLAS PARA RECORDAR

**TENGA EN CUENTA LAS INCONSISTENCIAS; SEGUIR PROCEDIMIENTOS DE CONTROL, KYC Y SEGREGACIÓN DE FUNCIONES; DENUNCIA CASOS SOSPECHOSOS.**



### QUÉ SABER

- La responsabilidad de la prevención, identificación y denuncia del fraude es tanto corporativa como individual.
- Coface y sus empleados deben demostrar diligencia e informar los asuntos con prontitud. Cuando los empleados han actuado de buena fe y han informado sin demora de un posible incidente sospechoso o de fraude, es poco probable que se produzca algún procedimiento legal o pérdida financiera.
- Coface está sujeta a todas las disposiciones del Código de Seguros y del Código Monetario y Financiero y a los requisitos legales y reglamentarios locales (para todas las líneas de negocio), incluido el establecimiento de sistemas de seguimiento y control de riesgos.
- El incumplimiento de los requisitos legales se puede considerar un asunto penal y puede tener graves consecuencias.



### QUÉ HACER

- Siga los procedimientos de "Debida Diligencia del Cliente", "Conozca a su Intermediario" y "Conozca a su Proveedor".
- Comprender los fines comerciales para los cuales se utilizan los productos y servicios de Coface.
- Respetar la segregación de funciones, especialmente en materia de pagos.
- Proteger los activos de Coface contra robos o apropiaciones indebidas.
- Realizar una contrallamada a su cliente, socio, proveedor, utilizando un contacto conocido y verificado (número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc.). Antes de realizar un pago a una cuenta de banco nueva.
- Asegurarse de tener una factura genuina, validada para cada pago.
- Informar casos sospechosos de fraude; comunicarse con su gerente o corresponsal de fraude de la entidad.



### A QUÉ FIJAR LA ATENCIÓN

- Un asegurado que agrega o aumenta el seguro poco antes de presentar un siniestro.
- Solicitud muy urgente, pedido concluido sin negociación de precios.
- Muchas solicitudes en poco tiempo.
- Numerosas llamadas telefónicas insistentes del comprador, envío espontáneo de información por parte del comprador.
- Solo un número de móvil en el pedido, cuenta de correo electrónico gratuita como direcciones de Yahoo, Gmail y Hotmail.
- Los productos vendidos son incompatibles con la actividad del asegurado o del comprador.
- La factura y el lugar de entrega son inconsistentes y no hay confirmación de esta dirección de entrega en nuestra información.
- Documentación inusual.
- Empresas fantasma: En el escenario de la empresa fantasma, se emiten pólizas y se aceptan primas de los asegurados, pero la empresa que suscribe la póliza no es legítima y, a menudo, no existe.



### EN LA PRÁCTICA

Una empresa de nueva creación solicita un límite de crédito de varios millones a una empresa muy conocida. Aunque el pedido vale varias veces el volumen de negocios actual del cliente potencial, el contacto es muy vago cuando se le piden detalles y no se preocupa cuando los controles de Coface confirman que el pedido es falso. Una vez que el gran umbral de crédito está excluido, ¿puede firmar una póliza con este prospecto?

Las Empresas A y B se crearon hace 2 años; la empresa A ha sido cliente de Coface desde su creación. El mes pasado, la Empresa A solicitó una cantidad de cobertura significativamente más grande para la Empresa B. Según el historial de pago y crédito anterior, se proporciona una cobertura significativa. 3 meses después, la Empresa A informó a Coface que la Empresa B no pagó y se declaró en quiebra. La Empresa A presentó un siniestro que incluye todos los documentos, como la factura comercial, el albarán, el certificado de seguro, certificado de inspección, conocimiento de embarque, etc., que demuestran claramente que las mercancías se enviarán de acuerdo con los términos y condiciones del contrato.

Si bien es difícil saber si el cliente potencial es una víctima o no, el cliente potencial ha demostrado que no está realizando controles básicos o que lo que dice puede no ser digno de confianza. Una póliza de Coface se podría utilizar como una "insignia de respetabilidad" para defraudar a una institución de financiación o lavar dinero.

El Departamento de Siniestros debe llevar a cabo una investigación más exhaustiva porque podría existir la posibilidad de fraude de seguros, ya que la Empresa A podría exportar productos falsos desde un país donde los procedimientos de envío no se siguen estrictamente y el vendedor podría crear fácilmente documentación falsa que demuestre que se enviaron mercancías, cuando en realidad no se enviaron, o se enviaron mercancías falsas.

# Soborno

## REGLAS PARA RECORDAR

**NO OFREZCA NI ACEPTÉ REGALOS O BENEFICIOS QUE PODRÍAN INFLUIR INDEBIDAMENTE EN SU DECISIÓN; SEGUIMIENTO DE SUS CLIENTES, CORREDORES, PROVEEDORES Y CUALQUIER OTRA CONTRAPARTE; DENUNCIA CUALQUIER CONDUCTA SOSPECHOSA.**



## QUÉ SABER

- Coface tiene tolerancia cero con el soborno.
- El soborno es el ofrecimiento, promesa o concesión (soborno activo) o la solicitud, pedido o recepción (soborno pasivo) de un beneficio indebido a/de una persona con el fin de realizar o no una acción en el desempeño de sus deberes profesionales.
- El beneficiario puede ser un funcionario público o un empleado del sector privado. Además, puede que sea un pariente cercano de esa persona (como un miembro de la familia) o una entidad asociada, por ejemplo, una fundación o una empresa fantasma.
- Un beneficio indebido podría ser dinero en efectivo y equivalentes en efectivo, pero también cualquier cosa de valor, incluidos bienes y servicios, regalos, viajes, entretenimiento, hospitalidad, una promoción o un honor, la adjudicación de un contrato o un permiso oficial o una decisión administrativa.
- El beneficio indebido podría ser directo (por ejemplo, soborno, comisión indebida, pago de facilitación, regalos o ventajas suntuosas, sobrefacturación) o indirecto (por ejemplo, donación a partidos políticos, organizaciones benéficas y patrocinio, propuesta de contratación).
- Además, se incluirá en el alcance del soborno el uso de influencias (tráfico de influencias), ya sea real o presunta, de una persona pública.



## QUÉ HACER

- Busque asesoramiento de su Responsable de Cumplimiento en caso de duda.
- Nunca entregue ni reciba pagos monetarios de ningún tipo (por ejemplo, efectivo, cheque, transferencia bancaria, certificados de regalo, vales) hacia o desde un cliente, un proveedor, un intermediario o una tercera contraparte.
- Nunca dé ni reciba de ningún funcionario público regalos o beneficios excepto si obtenga el consentimiento previo por escrito del Responsable de Cumplimiento.
- Informe y consulte a su Responsable de Cumplimiento si recibe un regalo o beneficio de: 200 euros (o umbrales locales más estrictos) o más dentro de un período de tres meses un valor acumulado de 500 euros (o umbrales locales más estrictos) o más dentro de un período de tres meses.
- Los regalos autorizados se deberán entregar exclusivamente en un domicilio profesional.
- Antes de dar un regalo, participar en entretenimiento para el cliente o reembolsar los gastos de viaje del cliente, asegúrese de comprender y cumplir con los requisitos legales aplicables, el Procedimiento de Regalos y Beneficios, el Código Antisoborno de Coface y las propias reglas del cliente.
- Cuando esté autorizado, asegúrese de registrar con precisión dichos gastos para reflejar la verdadera naturaleza de la transacción.
- Tenga cuidado de no parecer una cortesía comercial inadecuada.
- Nunca realice pagos de facilitación, lo que significa pagar directa o indirectamente a un funcionario público de manera indebida para la ejecución de trámites administrativos que deberán obtenerse por medios legales.
- Nunca haga contribuciones políticas en nombre de Coface. Solo puede dirigirse a los lobistas si dichos lobistas revelan plenamente que representan a Coface.
- Puedes patrocinar a una organización benéfica, pero debes ponerte en contacto con tu Oficial de Cumplimiento y asegúrate de que el propósito de la entidad respaldada no sea ocultar sobornos.



## A QUÉ FIJAR LA ATENCIÓN

- Dar o recibir cualquier regalo u objeto por valor de 200 euros (o umbrales locales más estrictos) o más, posiblemente en forma de artículo publicitario.
- Una invitación gratuita o a un precio significativamente reducido a un evento cultural, artístico o deportivo por un valor de 200 euros (o umbrales locales más estrictos) o más.
- Una invitación gratuita o a un precio significativamente reducido a un viaje de negocios o de placer por un valor de 200 euros (o umbrales locales más estrictos) o más.
- Cualquier solicitud de pago urgente y anormal a través de una empresa "cáscara vacía".
- Cualquier solicitud de emergencia y provisión anormal de fondos para la liquidación de grandes gastos en beneficio de terceros.
- Una cantidad de comisiones inusualmente elevadas o pagadas de forma atípica (por ejemplo, cuenta o jurisdicción separada).
- Sobrefacturación significativa bajo el contrato sin causa razonable.
- Reducciones significativas de las primas, comisiones o precio solicitados al cliente sin causa razonable.
- Reducciones significativas del precio pagado a un proveedor o intermediario sin causa razonable.
- Reuniones informales con empresas públicas y privadas para llegar a acuerdos en materia de compras gubernamentales.
- Cualquier solicitud de pago de facilitación.



## EN LA PRÁCTICA

**El mismo vendedor invita al mismo corredor a almorzar varias veces al mes en restaurantes relativamente caros y siempre paga la cuenta. A cambio, el mismo corredor favorece a Coface por encima de cualquier otra aseguradora de crédito y envía un gran número de consultas. ¿Trata de un soborno?**

**Un proveedor le invita a la final de una actividad deportiva importante y correrá con todos los gastos de viaje. Paralelamente, le piden una comisión inusualmente alta en la transacción que está negociando actualmente.**

**Para aumentar sus posibilidades de adquirir una licencia para llevar a cabo negocios de seguros. En su país, la autoridad de seguros local le recomienda encarecidamente que utilice un asesor local específico.**

➤ **Si bien establecer contactos y fomentar las relaciones es parte del trabajo de un vendedor, entretener y gastar debe ser razonable y proporcionado. Podría convertirse en soborno si la cantidad gastada en entretener a una persona es desproporcionada con respecto a lo que se gasta en otros corredores.**

➤ **El monto potencial parece ser considerablemente superior al límite máximo de 200 euros. Esta invitación de un proveedor no parece cumplir con los criterios de razonabilidad e idoneidad para ayudar a establecer, mantener y desarrollar buenas relaciones entre socios comerciales. La recomendación es rechazar esta invitación e informar a su Responsable de Cumplimiento.**

➤ **El consultor local puede tener habilidades y conocimientos específicos que podrían mejorar las probabilidades de obtener con éxito la licencia. Pero también podría exponer a Coface a ser parte de un plan de soborno de funcionarios públicos, lo cual es un delito penal. Es necesario coordinarse con el Departamento Legal del Grupo, garantizar que se realizará un trabajo real y que se conserven pruebas del mismo.**

# CLIENTE Y PROTECCIÓN DE DATOS

## Protección de los clientes

### REGLAS PARA RECORDAR

**NO VENDER PRODUCTOS INAPROPIADOS A CLIENTES; SIEMPRE ACTUE BAJO EL MANDATO DEL CLIENTE; NO OMITA PROPORCIONAR INFORMACIÓN LEGALMENTE DEBIDA A LOS CLIENTES.**



### QUÉ SABER

- El riesgo de conducta empresarial se puede describir como “el riesgo para los clientes, las aseguradoras, el sector de seguros o el mercado de seguros que surge de que las aseguradoras y/o intermediarios realicen sus negocios de una manera que no garantice un trato justo a los clientes”.
- Todo el ciclo de vida del producto está sujeto a diferentes tipos de cuestiones de conducta: nuevos productos, ventas, siniestros, atención al cliente.

### QUÉ HACER

- Incluir consideraciones de riesgo de conducta en el desarrollo de nuevos productos.
- Garantizar que los procesos de incorporación de clientes se apliquen correctamente y respetar el procedimiento de gestión de quejas de los clientes.
- Supervisar la idoneidad del producto en todas las etapas de la relación con el cliente.
- Entrenar al personal en distribución de seguros.
- Integrar consideraciones de riesgo de conducta en los programas de incentivos de ventas.
- Asegurarse de que Coface y sus socios estén autorizados a vender el producto al cliente.
- Proporcionar explicaciones oportunas a las empresas cada vez que se modifique o cancele un límite de crédito.
- Informar al asegurado de nueva información relevante respecto a sus clientes asegurados, por ejemplo, un cambio significativo en la solvencia o la capacidad crediticia de uno de sus deudores o en la evolución de su solvencia.



### A QUÉ FIJAR LA ATENCIÓN

- Productos que no representan una relación calidad-precio razonable.
- Los procesos de ventas no se ajustan a las necesidades del cliente.
- Las medidas de recompensa para los comerciales son poco claras y no están adecuadamente integradas en los marcos de remuneración.
- Intermediarios y corredores que tienen un programa de cumplimiento débil y la estrategia de Coface.
- Proceso de siniestros complejo.
- Altos niveles de insatisfacción de los clientes en el proceso de resolución de siniestros.
- Intenta reducir los costos agregados de los siniestros.
- Explicación insuficiente de los motivos del rechazo.
- Barreras a los siniestros.



### EN LA PRÁCTICA

**Tiene un plazo muy ajustado para lanzar un nuevo producto. Puede ganar tiempo saltándose la revisión con el comité de producto y el Departamento de Cumplimiento, ya que se puede hacer tras el lanzamiento del producto. ¿Qué hace usted?**



**El comité de producto debe participar y tener en cuenta los requisitos reglamentarios antes del lanzamiento del producto.**

# Privacidad y protección de datos

## REGLA PARA RECORDAR

### RESPETAR LOS DERECHOS DE PRIVACIDAD



## QUÉ SABER

- La mayoría de los países en los que opera Coface tienen regulaciones estrictas sobre la recopilación y el uso de los "datos personales" de los consumidores (cualquier dato que pueda identificar directa o indirectamente a un individuo).
- Además, muchos países regulan los datos personales de los representantes de las empresas en las

transacciones entre empresas. Algunos países incluso regulan la privacidad de la información relacionada con las corporaciones.

- Coface se compromete a manejar datos personales y confidenciales de manera responsable y de conformidad con las leyes y regulaciones aplicables relacionadas con la protección de la privacidad y la seguridad de los datos.



## QUÉ HACER

- Aprender y cumplir con las normas relacionadas con los datos personales, específicamente:
  - Leyes y regulaciones aplicables de las jurisdicciones donde se recopilan los datos personales y en las que se procesan o utilizan;
  - Las políticas de privacidad de Coface y de su empresa local;
  - Cualquier obligación contractual que corresponda.
- Recopilar, procesar, utilizar y almacenar datos personales relevantes únicamente para un fin comercial legítimo.
- Cuando sea posible, practique la anonimización de los datos o la eliminación, encriptación y/o modificación de información personal o confidencial.
- Restringir el acceso a datos personales o confidenciales a personas que los necesiten para un fin comercial legítimo.
- Proteja los datos confidenciales o personales, especialmente durante el trabajo remoto.

- Notifique inmediatamente a su gerente, a su responsable de privacidad de datos ("DPO", en inglés) o a su responsable de Cumplimiento si descubre:
  - que los datos personales se han utilizado en violación de esta política; o
  - que la seguridad de cualquier sistema o dispositivo que contenga datos personales se ha visto comprometida.
- No consultar información confidencial en el transporte público.



## A QUÉ FIJAR LA ATENCIÓN

- Controles de acceso o seguridad inadecuados, como enviar por correo electrónico o distribuir de alguna u otra manera datos personales a un grupo más grande del necesario legítimamente, o dejar documentos con datos personales a la vista de otros, especialmente en la máquina de impresión.
- Compartir datos personales o confidenciales con terceros, como proveedores o suministradores, que carecen de medidas de seguridad adecuadas o restricciones sobre el uso de información.
- Transferencias de datos personales entre países, sin considerar los requisitos legales aplicables.



## EN LA PRÁCTICA

Ha firmado un acuerdo de confidencialidad para obtener información financiera, ¿está bien divulgar la información financiera al titular de la póliza?

Necesita realizar algún trabajo en casa que requiera información confidencial de un cliente. ¿Puede enviar los datos del cliente a su correo personal para seguir trabajando desde casa?

Está contratando los servicios de una empresa de TI externa que le brindará a su empresa algunos servicios esenciales para sus operaciones locales. Para brindar el servicio, esta empresa externa necesitará acceder a bases de datos internas que puedan contener información de nuestros clientes.

¿Qué debería hacer?

Al reunirse con un cliente, uno se convence de que algo no está bien y cree que el Director Financiero oculta algo o está involucrado en actividades sospechosas. Al redactar el informe, tenga cuidado de no referirse al director financiero por su nombre para evitar problemas de protección de datos. ¿Puede dicha persona exigir ver lo que está escrito respecto de ella en el informe?

› No, bajo ninguna circunstancia se debe divulgar la información, las finanzas también se deben guardar como confidenciales.

› No, la información de los clientes debe permanecer siempre dentro de la empresa y las cuentas de correo electrónico personales nunca se deben usar para transmitir información confidencial.

› Debe evitar en la medida de lo posible compartir información del cliente con terceros. Si realmente necesitan acceder a nuestra base de datos, entonces debe asegurarse de que el contrato con el externo tenga cláusulas de confidencialidad adecuadas. Estas cláusulas deberán cumplir con las normas del grupo en materia de Protección de Datos. En cualquier caso, dicho contrato debe ser revisado por su Departamento de CumplimientoLegal.

› La protección de datos cubre a los administradores, empleados y cualquier persona identificable. Si indica el cargo de una persona sin escribir su nombre, esa persona se vuelve identificable y está cubierta por la protección de datos.



# Seguridad informática

## REGLA PARA RECORDAR

**PROTEGER LA INFORMACIÓN, REDES Y DISPOSITIVOS INFORMÁTICOS DE COFACE CONTRA RIESGOS CIBERNÉTICOS.**



### QUÉ SABER

- Como usuario, usted es, en última instancia, la última línea de defensa.
- Internet es una red que puede ser utilizada con fines maliciosos.
- Los dispositivos USB pueden infectar nuestro sistema informático.



### QUÉ HACER

- No intente desactivar las funciones de seguridad ni aplicar las instrucciones dadas, de forma remota o en las instalaciones de Coface.
- Reconozca el phishing, esté atento a los intentos de adquirir información de Coface de forma indebida o de actuar de manera fraudulenta. En caso de duda, no abra ningún archivo adjunto, no haga clic en un enlace y avise al equipo de ciberseguridad sin demora.
- Nunca revele contraseñas; siga las reglas de contraseña en cuanto a complejidad y renovación.
- Nunca uses tu contraseña de Coface en un sitio externo; elige siempre una contraseña diferente para cada sitio.
- Trabaja únicamente con archivos en los servidores de Coface para asegurarte de que están guardados correctamente.
- Sé cauteloso en línea y no insistas en acceder a sitios bloqueados por Coface; evita intentar visitarlos a través de medios alternativos.
- Si tienes alguna duda, contacta a [cybersecurity@coface.com](mailto:cybersecurity@coface.com)



### A QUÉ FIJAR LA ATENCIÓN

- Comportamientos sospechosos desde tu estación de trabajo pueden indicar una actividad sospechosa.
- Las plataformas de mensajería tradicionales e instantáneas facilitan el acto de hacerse pasar por otra persona.
- Ningún empleado de Coface debe solicitar tus credenciales y no debe divulgarlas.
- Utiliza únicamente las herramientas proporcionadas por Coface para almacenar o intercambiar datos.



### EN LA PRÁCTICA

**Alguien que conoces** Un colega le envía un correo electrónico con un enlace. Usted nota que la escritura es diferente a su estilo habitual, pero hace clic en el enlace porque conoce bien a la persona.

**¿Qué deberás hacer?**

**Su gerente está muy ocupado y le pide que inicie sesión en una herramienta o aplicación, utilizando su nombre de usuario y contraseña para recuperar algunos informes. ¿Qué hace usted?**

**Usted recibió una llamada telefónica de una empresa proponiendo una nueva herramienta que realmente podría ayudarle en sus tareas diarias. Luego se le pide información muy específica sobre su ordenador, aplicaciones que ya está utilizando...**

**¿Qué hace usted?**

› **Hacer clic en el enlace puede ser una forma para que el remitente introduzca malware en la red informática de Coface.**

› **Las credenciales no se deben compartir; son personales e intransferibles. Contacta a tu representante de TI para encontrar la solución adecuada.**

› **La ingeniería social es una forma de manipulación para lograr que las personas revelen información. Nunca de información por teléfono. Cualquier divulgación de información requiere la firma previa de un acuerdo de no divulgación.**

# Seguridad y continuidad del negocio

## REGLA PARA RECORDAR

**GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS, INSTALACIONES, INFORMACIÓN, ACTIVOS INFORMÁTICOS Y NEGOCIOS.**



## QUÉ SABER

- Cada entidad comercial de Coface implementa un riguroso y completo plan de seguridad y gestión de crisis para proteger la seguridad del personal, los lugares de trabajo, la información y las empresas.
- El plan de seguridad y gestión de crisis de Coface incluye medidas para prevenir el terrorismo y otros actos delictivos que cubren a los empleados, las instalaciones, la información, la infraestructura de tecnología de la información (TI), la continuidad del negocio y la gestión de crisis.



## QUÉ HACER

- Cumple con las reglas definidas en el plan de evacuación.
- Cumpla con las normas de entrada y salida de las instalaciones de Coface, incluido el uso del distintivo correspondiente.
- Asegúrese de que solo el personal autorizado pueda acceder a las instalaciones de Coface.
- Proteja los activos de Coface contra robos o malversaciones.
- Identifique y reporte cualquier indicador de violencia en el lugar de trabajo.
- Realice verificaciones de antecedentes adecuadas de los nuevos empleados y contratistas, siempre que lo permita la ley.
- Asegúrate que nuestros proveedores clave cuenten con planes de continuidad del negocio para garantizar la sostenibilidad de sus actividades con Coface.
- Respete las normas de salud y seguridad. Crea y mantenga un ambiente de trabajo seguro con seguridad y protección de la salud para todos los empleados.



## A QUÉ FIJAR LA ATENCIÓN

- Personas en las instalaciones de Coface que no lleven los distintivos adecuados.
- Activos de TI no seguros, como computadoras portátiles, servidores, dispositivos USB, etc.
- Protección inadecuada de materiales peligrosos.
- Áreas no seguras de una instalación donde solo se permite el ingreso al personal autorizado.
- Quejas de seguridad de empleados, clientes o vecinos.
- Entrada no autorizada a una instalación.
- Hacer negocios con un cliente, proveedor o cualquier tercero sin un control suficiente.



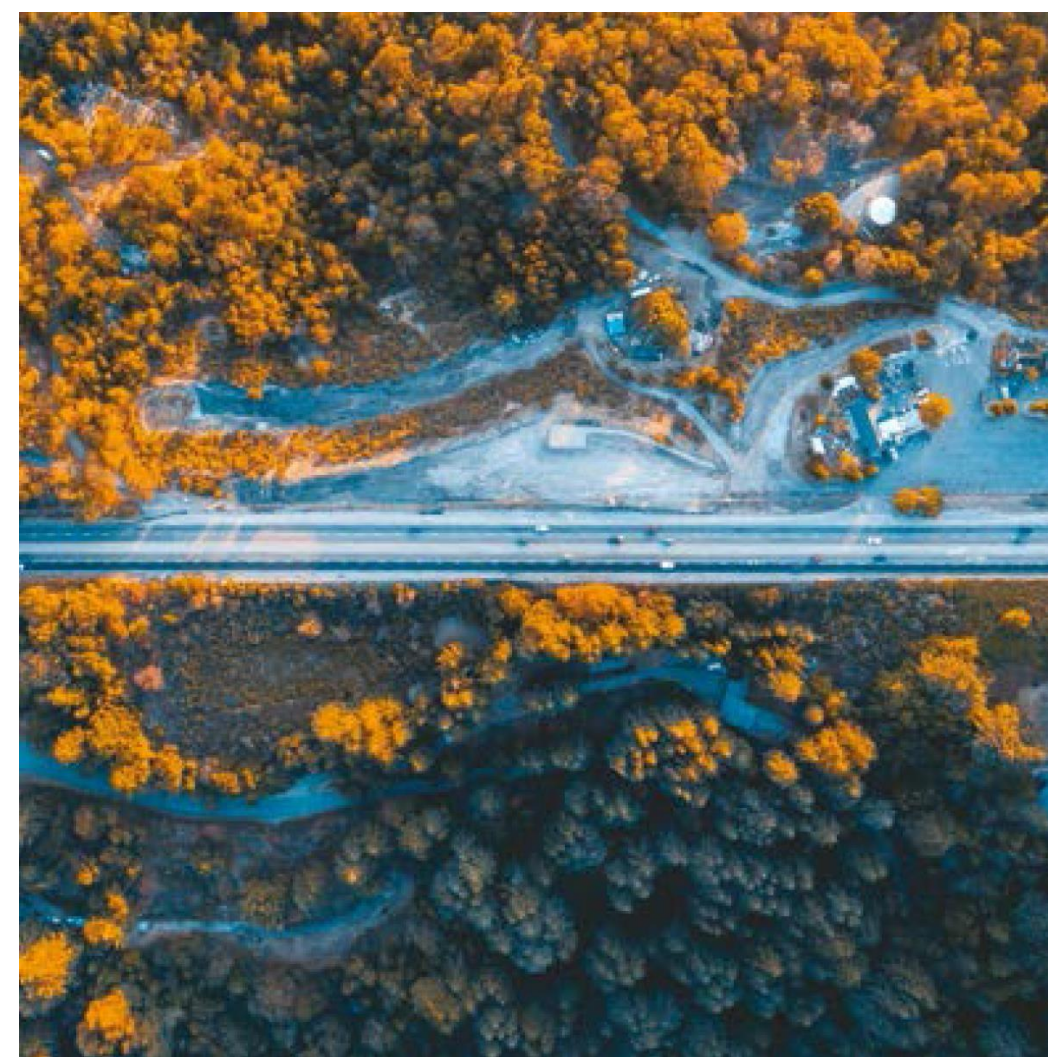
## EN LA PRÁCTICA

Alguien que no conoce entra a la oficina y dice que ha habido una llamada de servicio por parte de TI y que necesita verificar algo en la sala de servidores de TI. ¿Lo deja entrar?

Un colega se para en la puerta de entrada y le pide que le permita entrar al edificio utilizando su tarjeta de acceso. ¿Qué hace usted?

➤ Nunca permita que nadie trabaje en ningún sistema a menos que su departamento de TI le haya informado formalmente que esta persona vendrá y que puede dejarla entrar.

➤ Dirija al colega al equipo de seguridad o RR. HH. para obtener una tarjeta de acceso sustituta.





# ÉTICA PROFESIONAL

## Conflicto de intereses

### REGLAS PARA RECORDAR

**DIVULGAR ACTIVIDADES, INTERESES O RELACIONES QUE PODRÍAN CONFLICTAR CON SUS RESPONSABILIDADES HACIA COFACE; NO UTILICE LOS RECURSOS DE COFACE PARA BENEFICIO PERSONAL.**



### QUÉ SABER

- Nada de lo que haga, en el trabajo o en su tiempo libre, debería entrar en conflicto con sus responsabilidades para con Coface. Ninguna actividad en el trabajo o en el hogar debería dañar la reputación o el buen nombre de Coface.
- También está prohibido hacer un mal uso de los recursos o la influencia de Coface.
- Debe considerar cómo podrían aparecer sus acciones y evitar la percepción de un conflicto de intereses. Incluso cuando no se pretende nada malo, la aparición de un conflicto puede tener efectos negativos.



### QUÉ HACER

- Divulgar por escrito a su gerente y al Responsable de Cumplimiento de su entidad todas sus actividades externas, intereses financieros o relaciones que puedan presentar
  - un conflicto o
  - que se parezca a uno.
- Utilizar el buen criterio en todas las relaciones personales y comerciales fuera de su trabajo en Coface.
- Evitar acciones o relaciones que puedan causar conflictos potenciales o crear la apariencia de un conflicto con su trabajo o los intereses de Coface.
- No utilizar los recursos, la propiedad intelectual, el tiempo o las instalaciones de Coface para beneficio personal; esto incluye equipos de oficina, correo electrónico y aplicaciones informáticas.
- Intensificar cualquier situación en la que un miembro de la familia o un pariente cercano tenga o pueda tener una relación comercial con un competidor, socio, cliente o proveedor de Coface.
- Obtener la aprobación de Cumplimiento antes de aceptar puestos de responsable o director en una empresa externa mientras sea empleado de Coface, especialmente si la organización tiene una relación con Coface o podría esperar que Coface obtenga beneficios financieros.



### A QUÉ FIJAR LA ATENCIÓN

- Intereses financieros en una empresa que puedan afectar o parecer afectar los intereses de Coface o las decisiones tomadas (por ejemplo, un cliente, proveedor o inversión).
- Trabajos a tiempo parcial, que realiza utilizando horas de Coface o equipos o materiales de Coface.
- Regalos que no sean de valor nominal de proveedores, clientes o competidores, especialmente si está tomando decisiones (en nombre de Coface) que los involucran.
- Descuentos personales u otros beneficios de proveedores, proveedores de servicios o clientes de los cuales eres el único beneficiario.
- Conceder contratos a proveedores relacionados con tus familiares o amigos cercanos sin previa información y aprobación de Coface.
- Hacer mal uso de los recursos de Coface, su posición o influencia para promover o ayudar a una actividad externa.
- Contratar, promocionar o supervisar directamente a un familiar o amigo cercano.
- Relaciones personales que puedan entrar en conflicto con sus responsabilidades en Coface o comprometer los intereses de la empresa.



### EN LA PRÁCTICA

Usted es un asegurador comercial y una de las empresas para las que está a punto de cotizar está dirigida por un muy buen amigo suyo. ¿Deberías proceder con la cotización?

Usted trabaja como Gerente de Corredor Principal en Coface y un amigo/pariente muy cercano ha empezado a trabajar recientemente en una empresa de corretaje que tiene una estrecha relación comercial con Coface. Este amigo participa activamente en el negocio de los seguros de crédito. ¿Qué hace usted?

Ha iniciado una relación con un ex empleado de Coface que ahora trabaja para un competidor y que le ha pedido información respecto a clientes, precios y suscripción. ¿Qué hace usted?

Un cliente solicita la aprobación de una línea de crédito muy considerable a un comprador con malos antecedentes. El cliente le invita a una cena y durante la misma le regala entradas para el concierto de su grupo favorito. ¿Qué hace usted?

Trabaja en el Departamento de Suscripción de Riesgos y un día su tío le pide un favor. Le gustaría contratar un seguro de Coface, pero cree que su empresa probablemente no obtendrá el límite de crédito que desea y, aunque lo obtenga, la prima será alta. Le gustaría que lo "entrene" sobre cómo llenar la solicitud y preparar la documentación para obtener el límite de crédito que desea con la prima más baja posible. ¿Qué hace usted?

➤ No. Debes informar a tu Gerente y a tu Oficial de Cumplimiento para designar a otro miembro del equipo que contine la cotización.

➤ Un conflicto de intereses no es algo malo en sí mismo, pero se lo debe informar. En el ejemplo, deberá informar esta relación a su Responsable de Cumplimiento local y él analizará qué medidas podrían tomarse para evitar cualquier conflicto de intereses. También deberá evitar cualquier situación/decisión que pueda suponer un conflicto de intereses.

➤ Compartir información con la competencia podría ser un delito grave en su país y podría considerarse una conducta de colusión. Por lo tanto, nunca debe compartir información con amigos o familiares que trabajen para un competidor. Asimismo, deberá informar de esta relación al Departamento de Cumplimiento.

➤ Debe rechazar respetuosamente este regalo. Recibir un regalo de esas características podría afectar su objetividad a la hora de tomar decisiones. Además, debe informar al Responsable de Cumplimiento local de cualquier regalo que no sea razonable o demasiado caro (más de 200 euros o un umbral local más estricto).

➤ Hay un conflicto de intereses y debe delegar el caso a otro miembro del equipo. Mientras tanto, no brinde ninguna ayuda, ya que no es ético incluso sin recompensa.

# Relaciones con proveedores

## REGLA PARA RECORDAR

**ASEGURARSE DE QUE COFACE TRABAJA ÚNICAMENTE CON PROVEEDORES QUE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS LEGALES LOCALES Y OTROS APLICABLES Y LAS DIRECTRICES DE COFACE RELATIVAS A DELITOS FINANCIEROS, PROTECCIÓN DE DATOS Y CLIENTES, ASÍ COMO LABORAL, MEDIO AMBIENTE, SALUD Y SEGURIDAD.**

## QUÉ SABER

- Las relaciones de Coface con los proveedores se basan en prácticas lícitas, eficientes y justas.
- Coface espera que sus proveedores cumplan con las leyes relativas a delitos financieros, protección de datos y clientes, así como laborales, medioambientales, de salud y de seguridad.
- Seguir las directrices de Coface ayuda a garantizar que nuestras relaciones con los proveedores no dañen la reputación de Coface.



## QUÉ HACER

- Cumplir con las regulaciones relevantes que cubren las relaciones con los proveedores.
- Hacer negocios únicamente con proveedores que cumplan con las regulaciones pertinentes y las directrices de Coface relacionadas con delitos financieros, protección de datos y clientes, así como con trabajo, medio ambiente, salud y seguridad.
- Seguir los procedimientos establecidos en la política de adquisiciones de Coface.
- Proporcionar una oportunidad competitiva para que los proveedores ganen contratos con Coface mediante licitaciones abiertas y competitivas.
- Proteger la información confidencial y patentada de Coface, así como cualquier información proporcionada por proveedores, mediante un acuerdo de confidencialidad.
- Salvaguardar los "datos personales" obtenidos de proveedores.



## A QUÉ FIJAR LA ATENCIÓN

- Elegir proveedores sobre cualquier base que no sea una licitación abierta y competitiva.
- Posibles conflictos de intereses en la selección de proveedores, como aceptar regalos indebidos u otros artículos de valor.
- Dirigir negocios a un proveedor que son de propiedad o están administrado por un familiar o amigo cercano sin aprobación previa de Cumplimiento.
- Proveedores que parece no adherirse a normas relacionadas con delitos financieros, protección al cliente y datos, así como normativas laborales, medio ambiente, salud y seguridad.
- Confiar "datos personales" o información confidencial a proveedores sin asegurarse de que tengan las medidas técnicas, físicas y organizativas adecuadas para evitar el acceso o uso no autorizado.

## EN LA PRÁCTICA

**Usted conoce a un proveedor que puede ofrecer un precio muy competitivo por un producto/servicio. ¿Puede firmar el contrato directamente con esta empresa?**

**Un proveedor le solicita que proporcione los datos de RR. HH. de los empleados de Coface que utilizarán sus servicios. ¿Proporciona esta información?**

**Su proveedor ofrece precios muy bajos, pero no se siente cómodo con las condiciones de trabajo de sus empleados. ¿Qué hace usted?**

➤ **El Departamento de Compras del Grupo debe intervenir cuando el valor del producto/servicio supere el monto autorizado en su país. Deben realizarse licitaciones públicas, excepto para montos pequeños.**

➤ **Los datos personales están protegidos. Debe consultar con el Departamento de Cumplimiento antes de compartir cualquier información.**

➤ **La reputación y la responsabilidad legal de Coface podrían verse afectadas por proveedores que no respeten las leyes laborales. Debe informar sus inquietudes a su gerencia.**

# MERCADOS

## Uso de información privilegiada

### REGLAS PARA RECORDAR

**MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE COFACE; NO COMPRE NI VENDA ACCIONES DE COFACE O DE NINGUNA EMPRESA, YA SEA DIRECTA O INDIRECTAMENTE, SI CONOCE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA.**

### QUÉ SABER

- La información privilegiada es información no pública de naturaleza precisa que, si se divulga, se esperaría razonablemente que afectara el precio de un valor o influiría en su decisión de comprar, vender o mantener un valor.
- El uso de información no pública de naturaleza precisa para su beneficio financiero o personal o la transmisión de esta información a otros puede constituir una violación de la política de Coface y puede violar la ley.
- La información privilegiada puede ser información sobre Coface u otras empresas que conozca en el transcurso de su trabajo. Además, la información privilegiada puede ser una conversación que escuche por casualidad o un memorándum dejado en un escritorio o en una fotocopiadora.
- El uso ilegal de información privilegiada incluye la compra o venta de valores de Coface o de cualquier otra empresa sobre la que usted tenga información no pública, pero también la entrega de esta "información privilegiada de naturaleza precisa" a cualquier otra persona que pueda basar operaciones financieras en la información que usted ha compartido.

### QUÉ HACER

- No compre ni venda valores de ninguna empresa, incluida Coface, ya sea directamente o por intermedio de familiares u otras personas o entidades, mientras tenga conocimiento de información privilegiada respecto a la Empresa (esto se conoce como "uso de información privilegiada") y especialmente en los 30 días antes de que se anuncien los resultados financieros anuales, semestrales y trimestrales de la empresa.
- No recomiende ni sugiera a un tercero comprar o vender basándose en información privilegiada.
- Mantenga la confidencialidad de la información de Coface y no transmita información a nadie fuera de la Empresa, excepto si es necesario para las actividades comerciales de la Empresa.
- Conozca y cumpla los requisitos relacionados con la compra y venta de valores (como períodos sin negociación, compensación previa de operaciones personales,...) si la naturaleza de las actividades de su negocio o su posición en el negocio lo somete a dichas reglas.
- Notifique, en un plazo de 3 días hábiles, a la AMF y a Coface de sus operaciones con acciones de Coface (compra, venta, etc.), cuando el monto total de las operaciones logre el umbral de 20.000 euros en un año natural. Esto se aplica a las personas con responsabilidades directivas y a aquellas estrechamente asociadas a ellas. Al adquirir acciones de otras empresas francesas, se aplican los mismos umbrales; sin embargo, para las empresas extranjeras, asegúrese de cumplir con las regulaciones locales.
- Si surgen preguntas, consulte a su supervisor o al Departamento de Cumplimiento o, si es director de la empresa, al presidente de la junta directiva antes de comercializar el valor o revelar información de la empresa.

### A QUÉ FIJAR LA ATENCIÓN

- Información no pública de carácter preciso que, si se divulga, se esperaría razonablemente que afectara el precio de un valor o influiría en su decisión de comprar, vender o mantener un valor (por ejemplo, un anuncio de ganancias).
- Comprar o vender un valor porque escucha o se entera de información en el trabajo que cree que hará que el precio suba o baje una vez que se anuncie públicamente.
- Participar en actividades comerciales en el momento de un anuncio importante de la empresa.
- Hablar respecto de los negocios de Coface con familiares y amigos.
- Hablar sobre en qué está trabajando o adónde va por asuntos de la empresa o quién visitó la oficina.



### EN LA PRÁCTICA

En una reunión con un cliente, este le informa que una empresa se fusionará con otra, lo que probablemente aumentará el valor de sus acciones en el mercado. ¿Puede comprar algunas de estas acciones?

Un día, en la oficina, usted escucha a alguien decir que la Empresa X, uno de nuestros clientes más importantes, tiene varios clientes, algunos de los cuales no están asegurados, que están incumpliendo sus pagos. Esto causará algunas dificultades financieras y la noticia probablemente se anunciará en la junta de accionistas de la próxima semana.

- › No, bajo ninguna circunstancia se debe utilizar información privilegiada para obtener un beneficio en el mercado financiero. En el ejemplo, habría obtenido información que no estaba disponible públicamente y, por lo tanto, habría tenido una ventaja injusta sobre el resto del mercado. En muchas jurisdicciones, el uso de información privilegiada está fuertemente castigado y se considera un delito grave.
- › No se puede utilizar esta información para operar en la Empresa X, ya que está utilizando información material no pública.

# Reglas del mercado

## REGLA PARA RECORDAR

**NUNCA ACEPTAR QUE LOS COMPETIDORES FIJEN PRECIOS O ASIGNEN CLIENTES, PROYECTOS O TERRITORIOS.**



### QUÉ SABER

- Leyes de competencia y antimonopolio:
  - Prohibir acuerdos o entendimientos entre competidores que menoscaben la competencia;
  - Regular el comportamiento de las empresas dominantes; y
  - Requerir revisión previa y, en algunos casos, autorización para fusiones, adquisiciones y algunas otras transacciones, con el fin de evitar transacciones que reducirían sustancialmente la competencia.
- Estas leyes son complejas y de alcance global, y suelen operar de manera distinta en cualquier situación particular. Su empresa proporciona pautas específicas respecto a cómo abordar contactos con competidores, obtener y manejar datos respecto de los competidores y participar en organizaciones comerciales, asociaciones profesionales, establecimiento de estándares y certificación de productos.
- Además, a menudo es esencial que involucre a un asesor legal en las primeras etapas del proceso de desarrollo de nuevas iniciativas comerciales, dadas las muchas incertidumbres que surgen en la aplicación de estas leyes.



### QUÉ HACER

- Cumplir con todas las leyes y regulaciones de competencia aplicables, así como con los decretos, órdenes y acuerdos de la ley de competencia con cualquier regulador de competencia respecto a cómo se llevarán a cabo los negocios.
- Cumplir y comprender las políticas y procedimientos de Coface y específicos del negocio, y si tiene preguntas o problemas, comunicarse con el asesor legal de la empresa.
- No proponer ni celebrar acuerdos o entendimientos (ya sea expresos o implícitos, formales o informales, escritos u orales) con ningún competidor con respecto a ningún aspecto de la competencia entre Coface y el competidor.
- No discutir con un competidor o representante de un competidor: Precios, ofertas, territorios de ventas, asignación de clientes o líneas de productos, términos o condiciones de venta, producción, capacidad o volumen de ventas, costos, ganancias o márgenes de ganancias, participación de mercado, ofertas de productos o servicios, clasificación de clientes o proveedores, métodos de distribución.
- No proponer ni celebrar acuerdos con nadie (incluidos competidores, agentes, corredores o clientes) respecto de si se debe presentar una oferta o los términos de una oferta cuando se entienda que esa se presenta con cualquier propósito que no sea ganar el negocio.
- Evitar contactos de cualquier tipo con competidores que puedan crear la apariencia de acuerdos o entendimientos indebidos.
- No proponer ni celebrar acuerdos o entendimientos con clientes que restrinjan el precio u otros términos en los que el cliente puede revender o arrendar un producto o servicio a un tercero.
- No proponer ni celebrar acuerdos o entendimientos con proveedores que restrinjan el precio u otros términos en los que Coface pueda revender o arrendar cualquier producto o servicio.
- Consultar con el asesor legal de la empresa para ayudar a reducir los riesgos de incumplimiento en la evaluación de cualquier propuesta de fusión, adquisición, empresa conjunta o cualquier otro acuerdo comercial que pueda plantear problemas de derecho de competencia (en "Qué tener en cuenta" a continuación se enumeran ejemplos de arreglos que deben discutirse con un abogado).



## QUÉ FIJAR LA ATENCIÓN

- Acuerdos de distribución con competidores.
- Arreglos exclusivos para la compra o venta de productos o servicios.
- Descuentos selectivos de precios solo para ciertos clientes.
- Paquetería de servicios.
- Acuerdos que restringen las opciones de un cliente al utilizar un servicio de Coface.
- Acuerdos para incorporar un empleado de Coface al consejo de administración de otra entidad.

### EN LA PRÁCTICA

Está trabajando en el equipo comercial de Coface y recibe una llamada de un ejecutivo de una empresa competidora. Le dicen que sería conveniente que los dos dejaran de "pelear" por los clientes y distribuirlos artificialmente.

¿Qué hace usted?

Usted está en una reunión de su asociación de seguros local y, durante la discusión, algunos miembros de otras empresas empezaron a revelar sus proyecciones de ventas y políticas de precios y otra información clave respecto a su negocio. Le piden que haga lo mismo.

¿Qué debería hacer?

Durante una conferencia, uno de sus competidores le pregunta si puede hablar con usted respecto a descuentos en un producto o servicio popular.

¿Qué hace usted?

El comportamiento colusorio está prohibido en casi todas las jurisdicciones, ya que afecta gravemente la competencia en el mercado y la economía del país. Si recibe alguna propuesta de colusión, debe rechazarla inmediatamente e informarla a su Responsable de Cumplimiento local.

El intercambio de información sensible podría dar lugar a conductas colusorias y, por lo tanto, está estrictamente prohibido. En el ejemplo, deberá rechazar explícitamente la solicitud de información y solicitar que conste en acta su oposición

Dejar en claro que se opone a tal discusión. Disculpase de la conversación inmediatamente e informe el incidente a su supervisor y al Responsable de Cumplimiento. Debe evitar todas las discusiones relacionadas con precios o cuestiones relacionadas con los precios, incluidos los descuentos, con cualquier competidor.



Compagnie Française d'Assurance pour le Commerce Extérieur 1  
place Costes et Bellonte  
92270 BOIS-COLOMBES FRANCE  
[www.coface.com](http://www.coface.com)

Directivo de la comunicación Grupo - Maquette : Cécile Bélonie - Fotos : Coface - © fotolia - © Shutterstock - © Shutterstock - © Shutterstock